

**PELAKSANAAN *SERVICE EXCELLENT* OLEH *CUSTOMER*
SERVICE PADA BANK RAKYAT INDONESIA
KANTOR KAS KODAM SURABAYA**

RANGKUMAN TUGAS AKHIR



Oleh :

EVI KURNIAWATI DEWI
NIM : 2013110552

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2016**

PENGESAHAN RANGKUMAN

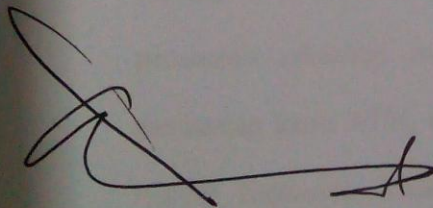
TUGAS AKHIR

Nama : Evi Kurniawati Dewi
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 28 Juli 1995
Nim : 2013110552
Program Pendidikan : Diploma III
Jurusan : Manajemen
Program Studi : Manajemen Keuangan Dan Perbankan
Judul : Pelaksanaan *Service Excellent* Oleh
Customer Service Pada Bank Rakyat Indonesia Kantor
Kas Kodam Surabaya

DISETUJUI DAN DITERIMA BAIK OLEH :

Ketua Program Diploma

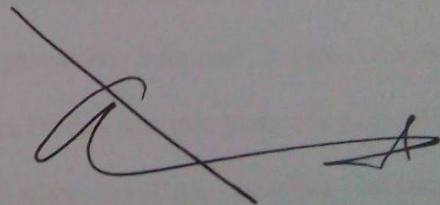
Tanggal : 28 Maret 2016



Drs. Ec. Mochammad Farid, MM

Dosen Pembimbing

Tanggal : 28 Maret 2016



Drs. Ec. Mochammad Farid, MM

1. Latar Belakang Masalah

Pelayanan di setiap bank saat ini sangat ditunjukkan oleh setiap bank. Karena dengan adanya pelayanan prima atau *Service Excellent* nasabah akan merasa nyaman untuk dilayani. Selain itu dengan adanya pelayanan prima, maka bank akan dinilai baik oleh para nasabahnya. Supaya bank dapat bernilai baik, maka bank harus memiliki pegawai yang mampu melayani nasabah dengan baik. *Service Excellent* biasanya sangat dibutuhkan oleh seorang *Customer Service*, agar nasabah dapat tertarik pada kedatangan pertama. Jika nasabah menilai dalam pelayanan tersebut baik, maka nasabah akan dapat berpikir bahwa bank tersebut juga memiliki sistem keuangan dan kinerja yang baik dalam mengelola dana. Nasabah atau pelanggan akan merasa nyaman dengan pelayanan yang baik. Jika nasabah tersebut bisa merasa nyaman, maka bank tersebut akan mendapatkan keuntungan yang cukup banyak dari nasabah tersebut.

2. Ringkasan Pembahasan

- 1) Tugas seorang *Customer Service* pada Bank Rakyat Indonesia adalah melakukan pelayanan pembukaan rekening (tabungan, giro, dan deposito), penutupan rekening, melakukan pelayanan informasi melalui telepon, pembuatan kartu ATM, menawarkan produk dan jasa yang ada pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Kas Kodam Surabaya, *handling complain*, memberikan informasi saldo dan mutasi nasabah. *Customer Service* juga mempunyai tanggung jawab atas

tugas yang diembannya yaitu Memberikan informasi dan pelayanan terbaik kepada nasabah terkait dengan berbagai produk yang ditawarkan oleh bank, menjaga hubungan baik dengan nasabah atau pelanggan produk dan jasa bank agar nasabah menjadi loyal dan setia terhadap bank tersebut, *Customer Service* harus bertanggung jawab atas pelayanan dan kepuasan nasabah tersebut, serta harus responsif terhadap keluhan nasabah tersebut. Jadi tidak sembarang orang benar-benar dapat menjadi seorang *Customer Service*, ada syarat dan ketentuan tertentu dari masing-masing bank. Karena *Customer Service* berhubungan langsung dengan nasabah. Jadi harus mempunyai syarat tertentu untuk melakukan pelayanan prima kepada nasabah.

- 2) Peranan dan fungsi *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan prima (*Service Excellent*) terhadap nasabah di Bank Rakyat Indonesia Kantor Kas Kodam Surabaya yaitu menjaga dan mempertahankan loyalitas serta kesetiaan nasabah terhadap Bank Rakyat Indonesia Kantor Kas Kodam Surabaya. Maka dari itu *Customer Service* harus dibekali berbagai keahlian sebagai penunjang untuk menjadi *Customer Service* yang baik ketika melayani nasabah. Kemudian fungsi dari *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan prima terhadap nasabah Bank Rakyat Indonesia Kantor Kas Kodam Surabaya yaitu :
 - a. *Customer Service* tetap menjaga nasabah agar tetap setia terhadap Bank Rakyat Indonesia Kantor Kas Kodam Surabaya.
 - b. Mengenalkan program-program terbaik kepada setiap nasabah.

- c. Memberikan informasi seluas-luasnya mengenai BRI.
- d. Update mengenai produk *knowledge*.
- e. Membantu proses pembukaan rekening nasabah.

Setelah peranan dan fungsi dari *Customer Service*, bank juga memberikan upaya atau berbagai cara agar *Customer Service* dapat bekerja dan melayani nasabah dengan baik. Upaya tersebut dilakukan agar meningkatkan kinerja dari *Customer Service*.

- 3) Upaya bank meningkatkan karyawan agar dapat memberikan pelayanan prima (*Service Excellent*) terhadap nasabah yaitu :
 - a. Usaha pembinaan pendidikan dan pelatihan karyawan
 - b. Usaha dalam peningkatan jalur karir
 - c. Tunjangan Penampilan
 - d. Diberikan target pencapaian

- 4) Adapun pengaruh dari pelayanan prima (*Service Excellent*) terhadap peningkatan kepuasan pada nasabah yaitu pengaruh yang menilai apakah bank tersebut baik ataukah buruk. Pengaruh pelayanan prima (*Service Excellent*) terhadap peningkatan kepuasan pada nasabah salah satunya adalah dapat menambahkan dana pihak ketiga bagi bank dan meningkatkan hubungan baik antara bank dengan nasabah. Sedangkan nasabah tersebut juga mendapat kepuasan dalam segi pelayanan, serta nasabah merasa dihargai dan diperhatikan. Dari segi

Customer Service salah satunya adalah menjadi acuan agar *Customer Service* dapat berkembang lagi dan dapat lebih profesional lagi.

5) Hambatan dalam memberikan pelayanan prima (*Service Excellent*) serta solusi dalam menghadapi hambatan tersebut sebagai seorang *Customer Service* di Bank Rakyat Indonesia Kantor Kas Kodam Surabaya. Hambatan yang dialami *Customer Service* dalam memberikan suatu pelayanan prima (*Service Excellent*) yaitu :

- a. Jaringan internet yang mudah eror sehingga layanan *internet banking* BRI mudah bermasalah
- b. Menangani nasabah jika terdapat nasabah yang *complain* atau mempunyai masalah contohnya seperti adanya transaksi mencurigakan.
- c. Nasabah yang tidak sabar untuk mengantri meski sudah disediakan nomor antrian

Maka dapat diberikan solusi dari hambatan yang dialami oleh seorang *Customer Service* yaitu :

- a. Agar jaringan internet tidak mudah eror coba menggunakan *Local Area Network* (LAN) yang kompeten dan handal dan gunakan perangkat komputer berspesifikasi tinggi.
- b. Jika terdapat nasabah yang *complain* atau sedang mengalami masalah maka yang harus dilakukan oleh *Customer Service* adalah menyapa atau memberi

salam terlebih dahulu dengan ramah dan tersenyum kemudian menanyakan masalah nasabah tersebut setelah itu jika terdapat masalah transaksi mencurigakan maka *Customer Service* dapat mempersilahkan nasabah untuk mengisi surat pernyataan tentang transaksi mencurigakan tersebut sejumlah berapa setelah itu *Customer Service* harus bisa meyakinkan kepada nasabah bahwa masalah tersebut akan segera diproses agar nasabah tidak merasa resah dan tetap nyaman bertransaksi di Bank Rakyat Indonesia Kantor Kas Kodam Surabaya. Sehingga nasabah tidak kecewa dengan pelayanan yang diberikan.

- c. *Customer Service* harus bisa bekerjasama dengan keamanan yang bertugas sebagai penerima tamu dan memberikan petunjuk yang jelas kepada nasabah untuk mengambil nomor antrian. Sehingga nasabah dapat mengetahui ketentuan di Bank tersebut dan dapat menerapkannya.

6) Kesimpulan

Peran *Customer Service* sangatlah penting karena sangat berpengaruh pada pelayanan dan kepuasan nasabah sangat berkaitan erat, pelayanan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan bank, ikatan seperti ini dalam jangka panjang memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan nasabah serta kebutuhan mereka. Dan menurut penulis penilaian terhadap pelayanan prima (*Service Excellent*) pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Kas Kodam Surabaya adalah Baik.

7) Saran

Setelah melakukan penelitian mengenai “Pelaksanaan *Service Excellent* Oleh *Customer Service* Pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Kas Kodam Surabaya”, penulis bermaksud memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat berguna bagi pihak Bank Rakyat Indonesia Kantor Kas Kodam Surabaya dalam memberikan suatu wujud pelayanan prima kepada nasabah yaitu sebagai berikut :

- a. Untuk menghadapi kendala sistem jaringan yang mudah eror maka *Customer Service* dituntut untuk bisa responsif misalnya dengan segera melaporkan kepada *Supervisor* agar segera diupayakan solusinya dan menginformasikan kepada nasabah apa yang sedang terjadi dan meminta maaf kepada nasabah atas kendala yang terjadi sesuai ketentuan yang berlaku di Bank Rakyat Indonesia Kantor Kas Kodam Surabaya.
- b. Sebaiknya *Customer Service* diberikan kotak saran nasabah agar *Customer Service* dapat mengetahui bagaimana pelayanan yang telah diberikan kepada nasabah apakah memuaskan atau belum serta sebagai tolak ukur terhadap kemampuan kinerjanya dan untuk introspeksi diri agar dapat meningkatkan kinerjanya.
- c. Menjelaskan kepada nasabah bahwa harus sesuai dengan nomor antrian. Serta memberikan atau membuat nomor antrian secara digital yang ditempelkan di dinding agar nasabah dapat melihat nomor antrian berapa yang selanjutnya akan dilayani oleh *Customer Service* dan menciptakan suasana yang nyaman diruang tunggu agar nasabah yang menunggu giliran merasa nyaman dan tidak jenuh.

DAFTAR RUJUKAN

Kasmir. 2008. *Etika Customer Service*. Edisi Pertama. Jakarta: PT. Raja Grafindo

Persada

Pedoman Penulisan Tugas Akhir. STIE Perbanas Surabaya. 2015

Permadi. Wawancara Personal di Bank Rakyat Indonesia Kantor Kas Kodam

Surabaya, Desember 2015.

Bank Rakyat Indonesia

(<http://www.bri.co.id>)

<http://www.google.co.id>